

## Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων

Στο πλαίσιο εφαρμογής της με αρ. Πράξης Εκτελεστικής Επιτροπής 122/3/15.12.2014 «Εξέταση αιτιάσεων από Ασφαλιστικούς Διαμεσολαβητές» της Τράπεζας της Ελλάδος, με τη παρούσα Πολιτική διασφαλίζεται η διαδικασία διαχείρισης αιτιάσεων από τον Ασφαλιστικό Διαμεσολαβητή στο κανονιστικό πλαίσιο που ορίζει η Τράπεζα της Ελλάδος για την έγκαιρη, πλήρη, δίκαιη και με γνώμονα την καλή πίστη διερεύνηση και διαχείριση των αιτιάσεων.

### Ορισμοί

**Αιτίαση** θεωρείται η προς τον Ασφαλιστικό Διαμεσολαβητή δήλωση δυσαρέσκειας από πρόσωπο που γίνεται αποδέκτης των υπηρεσιών ασφαλιστικής διαμεσολάβησης του ίδιου ή των συνεργατών του. Δε θεωρείται αιτίαση η αναγγελία απαιτήσεων ή η αίτηση αποζημίωσης ή ένα απλό αίτημα σχετικά με ασφαλιστήριο ή παροχή διευκρινίσεων.

**Αιτώμενος** θεωρείται το πρόσωπο που διαθέτει τις προϋποθέσεις για υποβολή αιτίασης προς εξέταση από τον Ασφαλιστικό Διαμεσολαβητή και έχει υποβάλει Αιτίαση δηλ. αυτός που γίνεται αποδέκτης των υπηρεσιών ασφαλιστικής διαμεσολάβησης του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή.

### Σκοπός Διαχείρισης Αιτιάσεων

Η Διαχείριση Αιτιάσεων σκοπό έχει τη διασφάλιση δίκαιης, ουσιαστικής και αντικειμενικής διερεύνησης των αιτιάσεων με γνώμονα την καλή πίστη, με συγκέντρωση και πλήρη επεξεργασία κάθε συναφούς και σχετικού στοιχείου και πληροφορίας και παράλληλο εντοπισμό και αποτελεσματική καταπολέμηση τυχόν σύγκρουσης συμφερόντων.

Ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής καθορίζει τη δέουσα διαδικασία για την παρακολούθηση, ανάλυση και ανταπόκριση σε συνεχή βάση, των Αιτιάσεων με την καταγραφή τυχόν αδυναμιών και ελλείψεων της εσωτερικής διαδικασίας και προτάσεις και μέτρα για την εξάλειψη αυτών.

### Οργανωτική Διαδικασία

Κάθε Αιτίαση που υποβάλλεται στον Ασφαλιστικό Διαμεσολαβητή (από τον Αιτώμενο προσωπικά, με ταχυδρομείο, με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο κ.λ.π.), παραδίδεται/προωθείται αυθημερόν από τον παραλήπτη στον Ασφαλιστικό Διαμεσολαβητή ή στον Υπεύθυνο Λειτουργίας Διαχείρισης Αιτιάσεων.

### Διαδικασία επιβεβαίωσης υποβολής Αιτιάσεων Τρόποι αποδοχής της αιτίασης

- α. Με ταχυδρομείο
- β. Με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
- γ. Προσωπικά από τον Αιτώμενο

### Επιβεβαίωση παραλαβής της αιτίασης.

Ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής οφείλει να επιβεβαιώνει την ίδια ημέρα στον αποστολέα με τρόπο ανάλογο της υποβολής της αιτίασης (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή επιστολή) για την παραλαβή της Αιτίασης και παραδίδει απόδειξη παραλαβής της Αιτίασης.

Επισυνάπτει τη συνοπτική περιγραφή της διαδικασίας διαχείρισης Αιτιάσεων που ακολουθεί σε γλώσσα απλή και κατανοητή, ενημερώνει για τα στοιχεία επικοινωνίας (ονοματεπώνυμο, τηλέφωνο κ.λπ.) του υπευθύνου διαχείρισης των Αιτιάσεων καθώς και για λοιπές Αρχές Εξωδικαστικής Επίλυσης Αιτιάσεων (πχ. Συνήγορος του Καταναλωτή) στις οποίες έχει τη δυνατότητα να απευθυνθεί ο καταναλωτής.

Εάν για την εκτίμηση της Αιτίασης ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής ή ο Υπεύθυνος Λειτουργίας Διαχείρισης Αιτιάσεων κρίνει ότι απαιτούνται περαιτέρω διευκρινίσεις, αυτές θα ζητηθούν γραπτά από τον Αιτώμενο, επισημαίνεται δε με ρητή αναφορά ότι η εξέταση της Αιτίασης θα ολοκληρωθεί και θα γνωστοποιηθεί γραπτά στον Αιτώμενο μέσα σε συγκεκριμένη προθεσμία με max 50 ημέρες από την παραλαβή της Αιτίασης.

Ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής ή ο υπεύθυνος για τη διαχείριση των Αιτιάσεων συγκεντρώνει άμεσα και το αργότερο εντός 15 ημερών από την παραλαβή της Αιτίασης τον πλήρη φάκελο με αντίγραφα από όλα τα έγγραφα και στοιχεία σχετικά με την Αιτίαση, ιστορικό της συγκεκριμένης περίπτωσης με τεκμηρίωση αυτής και απαντητική αναφορά με τη θέση του επί της Αιτίασης και ανάπτυξη των λόγων άρνησης ή αποδοχής και διευθέτησης της Αιτίασης.

### **Τήρηση Μητρώου Αιτιάσεων**

Ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής ή ο Υπεύθυνος Λειτουργίας Διαχείρισης Αιτιάσεων τηρεί ηλεκτρονικό αρχείο για την καταχώρηση αυθημερόν των Αιτιάσεων που υποβάλλονται στον Ασφαλιστικό Διαμεσολαβητή.

Το Μητρώο Αιτιάσεων αναφέρει όλα τα στοιχεία της Αιτίας (ημερομηνία υποβολής, ημερομηνία παραλαβής, στοιχεία Αιτώμενου, κλάδο ασφάλισης, κωδικοποιημένη περιγραφή Αιτίας, έκβαση Αιτίας, ημερομηνία κλεισίματος φακέλου, ημερομηνία γνωστοποίησης θέσης Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή στον Αιτώμενο ή και στη τυχόν εμπλεκόμενη Αρχή).

Κάθε Αιτία με όλα τα αντίστοιχα έγγραφα και στοιχεία και την απαντητική αναφορά τηρείται σε μεμονωμένο φάκελο δηλ. ο φάκελος κάθε Αιτίας περιλαμβάνει όλα τα στοιχεία της όπως παραλαβή Αιτίας, περιεχόμενο αυτής, ιστορικό περίπτωσης, είδος Αιτίας, κλάδο ασφάλισης, ασφαλιστήριο και λοιπά έγγραφα και στοιχεία, πλήρη αλληλογραφία με Αιτώμενο, θέση του Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή, απαντητική επιστολή με θέση του Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή (άρνηση ή αποδοχή/διευθέτηση) στον Αιτώμενο ή και αρμόδια Αρχή.

### **Απάντηση Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή επί Αιτιάσεων**

Η απαντητική αναφορά με τη θέση του Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή επί υποβληθείσας Αιτίας, πραγματοποιείται εντός της προβλεπόμενης προθεσμίας με αιτιολογημένη και τεκμηριωμένη γραπτή απάντηση προς τον Αιτώμενο, με τυχόν αναγκαία επισυναπτόμενα έγγραφα τεκμηρίωσης της απαντητικής αναφοράς, με επιστολή ή ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (ανάλογα με την περίπτωση υποβολής Αιτίας) και αποδεικτικό αποστολής/παραλαβής από Αιτώμενο.

### **Ενημέρωση Καταναλωτών**

Ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής οφείλει να εκπονήσει σχετικό ενημερωτικό φυλλάδιο για τους καταναλωτές/πελάτες όσον αφορά στην πλήρη Διαδικασία Διαχείρισης Αιτιάσεων, τα δικαιώματα του καταναλωτή όσον αφορά στην παραγραφή αξιώσεων τους καθώς και στο δικαίωμα αυτών προσφυγής σε άλλες Αρχές για εξωδικαστική επίλυση των προβλημάτων τους και να προβεί και σε σχετική αντίστοιχη ανάρτηση/ενημέρωση στον διαδικτυακό του τόπο (ιστοσελίδα).

### **Αναφορές Υπεύθυνου Λειτουργίας Διαχείρισης Αιτιάσεων**

Ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής ενημερώνει την Τράπεζα της Ελλάδος με γραπτή αναφορά για τις Αιτίσεις μόνον εφόσον του ζητηθεί.

